



HBO Drechtsteden

Gesprekstechnieken

Opleiding: HBO Toegepaste psychologie
Instituut: HBO Drechtsteden
Auteur: Sander Boogaard
Fase: Propedeuse
Jaar: 2016 – 2017
ECTS: 8
Cohort: 2016 - 2020

Inleiding

De Hbo toegepast psycholoog begeleidt, ondersteunt, adviseert, traint en coacht kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen. Een zeer belangrijk instrument hierbij zijn de gesprekken. Of dat nu intakegesprekken of groepsgesprekken zijn, begeleidingsgesprekken of adviesgesprekken: een Hbo- psycholoog dient gesprekstechnieken te beheersen om verschillende soorten gesprekken met cliënten te kunnen voeren. Deze module Gesprekstechnieken reikt de student deze vaardigheden aan.

1 Leerdoelen & competenties

De leerdoelen voor het vak gesprekstechnieken zijn vanuit de opleidingscompetenties geformuleerd.

A1 Brede professionalisering
A4 Transfer en brede inzetbaarheid
A7 Methodisch en reflectief denken en handelen
A8 Sociaal communicatieve bekwaamheid
A10 Besef van maatschappelijke verantwoordelijkheid

S4 Professioneel werken

Als je het vak gesprekstechnieken goed hebt afgesloten:

- Weet je wat de gespreksvaardigheden en –technieken zijn
- Beheers je de gespreksvaardigheden: luistervaardigheden, regulerende vaardigheden en zendervaardigheden
- Kun je de basisvaardigheden toepassen in een (intake) gesprek
- Kun je je verplaatsen in de geïnterviewde en diens referentiekader
- Ben je je bewust van je eigen referentie kader
- Ben je je bewust van de manier waarop je een gesprek voert
- Ben je in staat non-verbale aspecten te signaleren en te gebruiken voor je begeleiding
- Kun je feedback geven aan mede studenten over hun gespreksvaardigheden
- Kun je feedback ontvangen van mede studenten over jouw gespreksvaardigheden

2. Toetsvorm

De toets Gesprekstechnieken toetst alle bovenstaande doelen van het vak en bestaat uit 2 delen, het maken van een opname (A) en het daarbij behorend reflectieverslag in periode 3 en het assessment (B) in periode 4.

A. Opname van een gesprek en reflectieverslag periode 3

De opname

Student neemt een informatie vergarende gesprek op, waarin hij de rol van gespreksleider heeft. Het gesprek duurt circa 20 minuten en een medestudent kan de rol van cliënt aannemen. Student ontwerpt zelf een casus voor het gesprek.

Het reflectie verslag

Na de opname van het gesprek bekijkt student de opname en schrijft hij een reflectieverslag over het verloop van het gesprek aan de hand van de beoordelingscriteria van het beoordelingsformulier (zie bijlage). Het gaat hierbij vooral om de rol als gespreksleider. De opname van het gesprek en het verslag zijn voorwaardelijk voor deelname aan de mondelinge toets (A).

Student heeft aan dit onderdeel van de toets voldaan als hij de opname met het gesprek heeft ingeleverd. Om de gehele toets te behalen, moet student voor onderdeel A voor de genoemde items voldoende hebben behaald en onderdeel B moet ingeleverd zijn op de vastgestelde deadline en door de docent akkoord bevonden zijn.

B. Assessment periode 4

In dit onderdeel maakt de student mondelinge toets in de vorm van een assessment. Dit deel van de toetsing bestaat uit het voeren van een informatie vergarend gesprek. Het gesprek wordt gevoerd met een acteur die de rol van cliënt op zich neemt. Het gesprek duurt maximaal 10 minuten, nabespreking en beoordeling behelst 5 minuten.

Huiswerk / verplichte opdrachten

Er wordt van je verwacht dat je de theorie thuis bestudeert zodat je voorbereid de lessen kunt volgen. In de lessen zelf zal er veel geoefend worden, want vaardigheden maak je je eigen door te doen. Daarnaast maak je per kwartiel een opdracht. Deze opdracht vind je op It's Learning bij het vak 'Gesprekstechnieken'. Het is verplicht deze opdrachten in te leveren, via It's learning.

3. Body of knowledge

Gedurende het eerste jaar krijgt student in 4 perioden de essentiële basiselementen van gespreksvoering aangereikt. Gespreksvaardigheden bevatten de vaardigheden: luisteren, reguleren en zenden. De onderdelen die bij dit vak aan bod komen zijn:

- open en gesloten vragen stellen
- parafraseren en samenvatten
- aandacht gevend gedrag tonen
- empathie tonen
- het gevoel van de cliënt benoemen door middel van gevoelsreflecties
- checken of je het verhaal, de beleving en de gedachtewereld van de cliënt begrijpt
- een gesprek structuur geven
- de leiding over het gesprek houden
- je bewust zijn van je eigen houding en handelen in gesprekken
- non-verbale signalen van anderen in een gesprek opmerken en waar nodig benoemen
- constructieve feedback geven en met ontvangen feedback weten om te gaan
- verplichte opdrachten inleveren
- opname inleveren

Het feit dat in elke periode dit vak terugkomt, toont niet alleen aan dat gesprekstechnieken veel en vaak getraind moeten worden, maar ook welke plaats gespreksvoering inneemt in de opleiding én in de uitoefening van het beroep.

In de propedeusefase wordt een stevige basis gelegd voor gespreksvoering die later in de opleiding effect zal sorteren. In de hoofdfase krijgt student namelijk vakken als loopbaanbegeleiding, counseling, coachen, training geven, adviesvaardigheden en psychologische gespreksvoering. Hier zijn de basisgesprekstechnieken die in het eerste jaar zijn getraind, een vereiste.

4. Werkvormen

Gesprekstechnieken valt onder de leerlijn 'Vaardigheden'. Het aanleren van concrete beroepsvaardigheden staat in dit vak centraal. De theorie staat in dienst van het vaardig worden in gesprekken voeren. De lessen vinden plaats in de vorm van trainingen en de bijeenkomsten kennen een verplichte aanwezigheid.

Per periode zijn er huiswerkopdrachten; deze opdrachten levert student in via It's Learning.

5. Organisatie

Periode 1

Bijeenkomst 1	Vraagsoorten, LSD	Lezen hoofdstuk 1
Bijeenkomst 2	Gevoelsreflecties, rol-doel-procedure	Lezen hoofdstuk 2
Bijeenkomst 3	Informatie vergarend gesprek	Lezen hoofdstuk 3
Bijeenkomst 4	Herhaling, persoonlijke leerdoelen	

Periode 2

Bijeenkomst 1	Feedbackgesprek	Lezen hoofdstuk 5
Bijeenkomst 2	Begeleidingsgesprek	
Bijeenkomst 3	Begeleidingsgesprek	Lezen hoofdstuk 7
Bijeenkomst 4	Rol gespreksleider	

Periode 3

Bijeenkomst 1	Adviesgesprek: rol van adviseur Schema advies gesprek	Lezen hoofdstuk 6
Bijeenkomst 2	Opbouw van adviesgesprek Dilemma counseling (tweekolommengesprek)	Lezen 6,5,2
Bijeenkomst 3	Congruent gedrag Compleet adviesgesprek voeren.	
Bijeenkomst 4	Voorbereiding opname (casus ontwikkelen) Opname Gesprek (toets)	Inleveren van reflectieverslag
Periode 4		
Bijeenkomst 1	Feedback reflectieverslag Bijstellen persoonlijke leerdoelen en pap? Slecht nieuws gesprek	Inleveren van reflectieverslag
Bijeenkomst 2	2 casussen centraal stellen; voorbereidende analyse , daarna gesprekken voeren	Opstellen praktijkcasus, uitgewerkt meenemen naar de bijeenkomst
Bijeenkomst 3	Uitleg toetsing Praktijk casus (bijeenkomst 2)	
Bijeenkomst 4	Vragen over toetsing / indeling vaststellen Evaluatie en reflectie op persoonlijke leerdoelen Evaluatie vak	

6. Literatuur c.q. bronnenlijst

Verplichte literatuur:

Molen, H.T., van der, Kluytmans, F., Hommes, M.A. (2011) *Gespreksvoering, Basisvaardigheden en gespreksmodellen* (3e druk) Groningen/Houten: Noordhoff uitgevers

7. Onderwijsmaterialen, inclusief opdrachten voor studenten

Onderwijsmaterialen, powerpoint presentaties en bijlagen zijn te vinden op It's Learning onder het vakgebied Gesprekstechnieken.

8. Studentenhandleiding

Beste Toegepast Psycholoog,

De Hbo-psycholoog begeleidt, ondersteunt, adviseert, traint en coacht kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen. Een belangrijk instrument hierbij zijn de gesprekken. Of dat nu intakegesprekken of groepsgesprekken zijn, begeleidingsgesprekken of adviesgesprekken: een Hbo- psycholoog dient gesprekstechnieken te beheersen om verschillende soorten gesprekken met cliënten te kunnen voeren.

De manier waarop deze gesprekken gevoerd worden, bepaalt voor een deel de kwaliteit van de beroepsuitoefening. Het is niet alleen een kwestie van goed luisteren, ook de juiste vraagstelling, timing en structuur dragen bij aan een effectief gesprek. Daarnaast spelen houding, invoelend vermogen en non-verbale uitstraling een rol.

Niet alleen in gesprekken met opdrachtgevers of cliënten is een goede gespreksvoering nodig, ook in de samenwerking met collega's en leidinggevendenden. Het geven van feedback (aan een collega) is ook een gesprekstechniek evenals het samenvatten van een discussie in een vergadering.

Gedurende het eerste jaar krijg je in 4 periodes de essentiële basiselementen van gespreksvoering aangereikt. Het feit dat in elke periode deze onderwijseenheid terugkomt, toont niet alleen aan dat gesprekstechnieken veel en vaak getraind moeten worden, maar ook welke plaats gespreksvoering inneemt in de opleiding én in de uitoefening van het beroep.

In de propedeusefase wordt een stevige basis gelegd voor gespreksvoering die later in de opleiding effect zal sorteren. In de postpropedeuse krijg je namelijk modules als loopbaanbegeleiding, counseling, coachen, training geven, adviesvaardigheden en psychologische gespreksvoering. Hier zijn de basisgesprekstechnieken die in het eerste jaar zijn getraind, een vereiste.

In de lessen Gesprekstechnieken zullen ook aspecten van non-verbale communicatie aan bod komen. Aangezien de non-verbale communicatie meer dan de helft van de communicatie bepaalt, is het belangrijk om daar oog voor te hebben. Je moet dan denken aan gezichtsuitdrukking, gebaren, de houding van je gesprekspartner en je eigen houding, aan de fysieke uitstraling (energiek of juist vermoeid) die iemand heeft, en aan de intonatie en het stemgebruik.

Je gaat oefenen met het observeren en interpreteren van non-verbale aspecten in de communicatie en je leert deze doelmatig te gebruiken in gesprekken.

9. Bijlagen

1. Beoordelingsformulier Gesprekstechnieken

Onderdeel A: Informatie vergarend gesprek

Technieken/ Vaardigheden:	Onvoldoende/voldoende /	Feedback en opmerkingen:
1. Welkom heten en acclimatiseren		
2. Opening van het gesprek: benoemen van 1)doel, 2)gesprekspunten en		
3. Stellen van open vragen		
4. Doorvragen		
5. Parafraseren		
6. Vragen naar gevoel		
7. Geven van gevoelsreflecties		
8. Aandachtgevend gedrag		
9. Tonen van empathie		
10. Samenvatten		
11. Afronden van het gesprek		

Je moet in ieder geval voor de items 1, 2, 3, 4, 6, 8 en 9 tenminste voldoende hebben om voor deze toets te slagen.

Uitslag assessment:

Onderdeel B: inleveren van opname: voldaan/niet voldaan

Naam student:

Naam docent:

Uitslag gehele

toets:

II Bijlage: Toelichting op de beoordelingscriteria

Hieronder worden deze criteria toegelicht:

1. Welkom heten en acclimatiseren: je stelt jezelf voor en zorgt ervoor dat de cliënt zich op zijn gemak voelt door bijvoorbeeld iets te drinken aan te bieden of te vertellen over jezelf.
2. Opening van het gesprek: je benoemt het doel van het gesprek, de gesprekspunten en de beschikbare tijd.
3. Stellen van open vragen: in het gesprek stel je meer open vragen (70 à 80%) dan gesloten vragen (30 à 20%). Je stelt weinig tot geen suggestieve vragen en geen stapelvragen.
4. Doorvragen: indien het mogelijk is en het bijdraagt aan de verheldering van het probleem, vraag je op zoveel mogelijk gegeven antwoorden door.
5. Parafraseren: dit doe je minimaal 2 keer in het toets gesprek dat ongeveer 15 minuten duurt.
6. Vragen naar gevoel: je vraagt naar het gevoel of de beleving van de cliënt.
7. Geven van gevoelsreflecties: indien van toepassing geef je ten minste een keer een gevoelsreflectie.
8. Aandacht gevend gedrag: je laat zien en horen dat je actief luistert en aandacht hebt voor je cliënt en diens verhaal.
9. Tonen van empathie: je uit je begrip en/of je medeleven.
10. Samenvatten: je geeft een korte samenvatting van alles wat de cliënt in dit gesprek verteld heeft.
11. Afsluiten van het gesprek: je koppelt terug naar het doel van het gesprek, je vertelt hoe het traject verder gaat en op welke manier je in contact blijft met de cliënt.

Je moet in ieder geval de items 1, 2, 3, 4, 6, 8 en 9 voldoende hebben om de toets gesprekstechnieken te behalen